

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

ความเป็นมา

ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ กำหนดให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานภาครัฐทุกองค์กรต้องจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในหน่วยงานของตนเอง ดังนั้น โรงพยาบาลโคกสำโรง จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ และส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยพิจารณาจากผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม ไม่มีจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่กฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องการตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง การแจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมายที่กำหนดไว้

สถิติเรื่องร้องเรียน

ผลการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ที่กำหนด

- มีเรื่องร้องเรียนทั่วไป
- ไม่มีเรื่องร้องเรียน กรณีจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานแต่อย่างใด

สรุปเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง (เรื่อง)						
เรื่อง	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ปัญหาเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาที่แล้วเสร็จ	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
เรื่องทั่วไป	๔	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗ วัน	สอบสวนหาข้อเท็จจริงและทบทวนแนวทางการให้บริการ	คณะกรรมการไต่ถามและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-	-

การวิเคราะห์สาเหตุเรื่องร้องเรียน

จากสถิติข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๔ เรื่อง เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งทางโรงพยาบาลโคกสำโรง ได้แก้ไขปัญหาตามขั้นตอน/กระบวนการที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบและกฎหมาย โดยคณะกรรมการไต่ถามและตรวจสอบข้อเท็จจริง เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบหาข้อมูลเบื้องต้นก่อน และคณะกรรมการฯ ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว รายงานผล

ต่อคณะกรรมการ...

ต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลโคกสำโรง เพื่อพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการต่อไป หรือยุติเรื่อง แล้วแต่กรณี ส่วนข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างไม่พบข้อร้องเรียน

ปัญหา – อุปสรรค เรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติหน้าที่ราชการย่อมจะมีการร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ การร้องเรียนกล่าวหากันบางครั้งผู้ร้องเรียนไม่กล้าเปิดเผยตัวเอง โดยไม่มีการลงชื่อหรือลงชื่อไม่จริงก็ได้ รวมทั้งไม่มีการให้ข้อมูลอื่นๆ เช่น เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ เนื่องจากอาจกลัวผลกระทบที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ซึ่งทำให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือผู้บริหารของหน่วยงาน ไม่สามารถสอบถามรายละเอียดที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ในทางกลับกันบางครั้งก็อาจเป็นการร้องเรียนกล่าวโทษคนอื่นได้โดยง่าย แม้ไม่มีเหตุก็จะกลั่นแกล้ง จึงไม่เป็นธรรมต่อผู้ถูกร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องได้

เมื่อมีการเปิดช่องให้มีการร้องเรียน ก็ควรจะร้องเรียน เพื่อให้มีการตรวจสอบเพื่อหาข้อเท็จจริง ดังนั้น โรงพยาบาลโคกสำโรง จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงภายใต้ข้อมูลที่ได้รับตามหนังสือร้องเรียนและดำเนินการผลสุดท้ายก็เพื่อประโยชน์ของทางราชการเท่านั้น กรณีร้องเรียนไม่เป็นเรื่องจริงก็จะทำให้สูญเสียทรัพยากรด้านต่างๆ เช่น งบประมาณ เวลาปฏิบัติราชการ และส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนเสียกำลังใจในการทำงาน อาจทำให้ไม่กล้าตัดสินใจในการปฏิบัติงานอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๑. ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งผลการตอบสนองเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เป็นระยะๆ
๒. กำชับให้ข้าราชการหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ในสังกัด สร้างความสัมพันธ์ที่ดี มอบหมายให้เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำ พร้อมชี้แจงทำความเข้าใจตามขั้นตอน/กระบวนการ เฉพาะราย
๓. ควรกำหนดมาตรการหรือแนวทาง เพื่อป้องกันการทุจริตหรือผลประโยชน์ทับซ้อนเพิ่มเติมไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติอันจะเป็นการป้องกันการทุจริตตั้งแต่ต้น หรือมีมาตรการขั้นเด็ดขาดให้ผู้กระทำความผิดเกรงกลัวต่อการกระทำความผิดอย่างจริงจัง และเพิ่มมากขึ้น

ผู้ทำการวิเคราะห์

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง